Firmado Digitalmente por: JUAN CARLOS CROVETTO LUNA
Motivo: VISTO BUENO
Fecha: 28/04/2025 15:04:41

MTC/CORPAC S.A
GCAP.AGCTA.0170.2025.C

Firmado Digitalmente por: RONALD ALFREDO ESPINOZA ICAZA
Motivo: SUSCRIPTOR
Fecha: 28/04/2025 15:21:59

Callao, 28 de abril del 2025

Señor(a): DAVID SHAPIAMA BENZAQUEN
Presente. –

Asunto: Respuesta Reclamo No 0741 - 2025
RIOJA - CORPAC S.A

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al Reclamo No 0741-2025 interpuesto mediante el Buzón de Reclamos Virtual, de fecha 10 de abril del 2025, por hechos ocurridos en el Aeropuerto "Juan Simons Vela" de Rioja, mediante el cual solicitó lo siguiente:

> RECLAMO O QUEJA
> "El 7 de abril de 2025, nuestra aeronave con matrícula OB-1803 arribó al Aeropuerto de Rioja (SPJA) para recoger a un paciente, como parte de un traslado aeromédico. Se compraron anticipadamente cuatro TUUAS (Serie "A18", 004064, 004066 y 004067) para el ingreso del personal médico, el paciente y un familiar. Sin embargo, al momento de recoger al paciente, se nos informó que no podría ser trasladado debido a un diagnóstico reservado.
> Por lo tanto, como empresa, cancelamos el vuelo y solicitamos el retorno de nuestro avión a la ciudad de Tarapoto, con solo la tripulación, debido a esta…"
>
> PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO
> Solicito la devolución del monto de S/72.93 o en su defecto dejar habilidados para el uso conforme a ley en los próximos 90 días de la fecha comprada.

Sobre el particular, entendemos el malestar, y debemos comenzar señalando que CORPAC S.A., en su calidad de operador del referido aeropuerto, garantiza la adecuada prestación de los servicios aeroportuarios conforme a los estándares de calidad establecidos.

En ese contexto, habiendo solicitado manifestación respecto a los hechos referidos en vuestro reclamo al área correspondiente, los Oficiales AVSEC del Aeropuerto de Rioja, Srta. Cynthia Bardales Ruiz y Sr. Ander Calle Llacsahuache, emitieron el **Informe Nº SPJA.AVSEC.001.2025.I**, de fecha **10.04.2025**, mediante el cual señalaron lo siguiente:

> "…la aeronave despegó de manera inmediata una vez teniendo la información que la evacuación médica fue cancelada por la condición crítica del paciente y al mismo tiempo que estaban a pocos minutos del cierre del servicio (18:00 horas) en el aeropuerto. b) También se hace de conocimiento que el mismo día del vuelo (07/04) ningún personal de la CIA se acercó a realizar la consulta o solicitud de devolución, si bien es cierto dentro de la revalidación de la TUUA en el punto 5 menciona… Se reitera, que en ningún momento se nos hizo de conocimiento la intención de restitución del TUUA el mismo día sino hasta el día siguiente de fecha 08/04 a las 16:08 horas…"

En tal sentido, es preciso indicar que de conformidad con lo establecido en el Tarifario Vigente de los Servicios de Aeronavegación y Aeroportuarios de CORPAC S.A., respecto a la Tarifa Única de Uso Aeroportuario – TUUA, se advierte lo siguiente:

Supuestos específicos en los que se revalidará la TUUA en los aeropuertos de provincias del Perú, bajo el ámbito de competencia de OSITRAN:

De acuerdo a lo dispuesto por OSITRAN, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 039-2009-CD-OSITRAN, debe tenerse en cuenta que se permitirá un nuevo uso de la TUUA (rehabilitación) en los siguientes casos:

> 5.- Comprobado mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante descripción del médico asignado al aeropuerto, del médico de la Dirección de Sanidad Aérea nacional o internacional, o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.

En atención a ello, observamos que la normatividad acotada permite la revalidación de dicha tarifa ante la cancelación de su vuelo a fin de que sea habilitada y pueda embarcarse nuevamente a la brevedad posible, más no la devolución.

Por lo expuesto, procedemos a declarar FUNDADO EN PARTE su reclamo, en el extremo que solicita dejar habilitados los cuatro TUUA materia de atención. Asimismo, declaramos INFUNDADO en el extremo que solicita la devolución del monto de S/72.93. Además, le hacemos presente que, de no estar conforme con la respuesta y aplicando los artículos 36º y 38º del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., usted podrá interponer recurso impugnatorio de reconsideración o apelación, mediante carta dirigida a CORPAC S.A., dentro del plazo de quince días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

Finalmente, conforme al numeral 2 del artículo 26º del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC S.A., notificamos la presente a través del correo electrónico remitido y/o la página web de la empresa a fin de garantizar su derecho al reconocimiento oportuno de lo resuelto.

Atentamente,

Ronald Alfredo Espinoza Icaza
Gerente Central de Aeropuertos
CORPAC S.A

DETALLE RECLAMO R-2025-00741

(!) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 10 de Abril del 2025

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre(s)	Apellido(s)	Tipo de Documento	N° de Documento	Teléfono
DAVID	SHAPIAMA BENZAQUEN	DNI	76956652	948750593

Dirección	Departamento	Provincia	Distrito
JR PERÚ 536	SAN MARTIN	SAN MARTIN	Seleccione

Representante Legal / Apoderado / Abogado, (Si lo hubiera)	Correo	Medio de Respuesta
	ESALES@SAETAPERU.COM	E-MAIL

Aeropuerto	Fecha Ocurrencia	Número Correlativo Físico
RIOJA	07/04/2025	

RECLAMO Y / O QUEJA

EL 7 DE ABRIL DE 2025, NUESTRA AERONAVE CON MATRÍCULA OB-1803 ARRIBÓ AL AEROPUERTO DE RIOJA (SPJA) PARA RECOGER A UN PACIENTE, COMO PARTE DE UN TRASLADO AEROMÉDICO.
SE COMPRARON ANTICIPADAMENTE CUATRO TUUAS (SERIE "A18", NÚMEROS 004064, 004065, 004066 Y 004067) PARA EL INGRESO DEL PERSONAL MÉDICO, EL PACIENTE Y UN FAMILIAR. SIN EMBARGO, AL MOMENTO DE RECOGER AL PACIENTE, SE NOS INFORMÓ QUE NO PODRÍA SER TRASLADADO DEBIDO A UN DIAGNÓSTICO RESERVADO.
POR LO TANTO, COMO EMPRESA, CANCELAMOS EL VUELO Y SOLICITAMOS EL RETORNO DE NUESTRO AVIÓN A LA CIUDAD DE TARAPOTO CON SOLO LA TRIPULACIÓN. DEBIDO A ESTA

PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO (PRECISAR LO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO)

SOLICITO LA DEVOLUCION DEL MONTO DE S/72.93 O EN SU DEFECTO DEJAR HABILIDADOS PARA EL USO CONFORME A LEY EN LOS PROXIMOS 90 DIAS DE LA FECHA COMPRADA

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

EVIDENCIA DE LOS TUUAS QUE FUERON COMPRADOS

ADJUNTOS

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
TUUA AEROPUERTO RIOJA.pdf	TUUAS COMPRADOS	

1 de 1 N° de registros 1

Tarifa $US 4.94
T.C 3.691

total Sols 72.93

07/04/25

INFORME.SPJA. AVSEC.001. 2025.I

A	:	Sr. Franco Pinedo Flores ADMINISTRADOR DEL ARPTO. DE RIOJA (e)
DE	:	Oficiales AVSEC
ASUNTO	:	Venta de TUUA de fecha 07/04/2025
REFERENCIA	:	Correo Electrónico de fecha 10.04.2025
FECHA	:	Rioja, abril 10 del 2025

Por medio del presente, nos dirigimos a su administración en atención a la referencia de lo cual procedemos a detallar:

Fecha: 07/04/2025

1. Siendo las 16:13 aterrizo la aeronave OB-1803 CIA SAETA, procedente de SPST con 02 pax - evacuación médica- MEDEVAC, se procedió a aplicar los procedimientos del PON's N° 402 acceso de la ambulancia a plataforma, para el recojo del equipo médico y a su vez ser trasladados a la ciudad de Moyobamba para la evacuación del paciente.

2. Siendo las 16:35 personal de la tripulación el Sr. David Shapiama, se acercó al Oficial AVSEC Sr. Ander Calle – Alfa 3 (Puesto de Control Acceso a Plataforma) a consultar referente a la compra del TUUA donde se le informo que en la oficina AVSEC se realiza la venta, solicitando así 04 TUUA'S (valor del TUUA $ 4.944) se le brindo el monto a pagar referente al tipo de cambio (S/. 3.691 del día) que hacía un pago total de **S/. 72.93 (vía Yape)**

   Se procedió a la entrega de los stickers TUUA con la siguiente numeración: 004064,004065,004066 y 004067 cabe señalar que cada stickers a la venta se procede a picarlos, ya que en este tipo de vuelo MEDEVAC el ingreso de Los pasajeros es por el puesto de control ALFA 3 (Acceso a Plataforma), tal como nos indica en nuestro PON's.

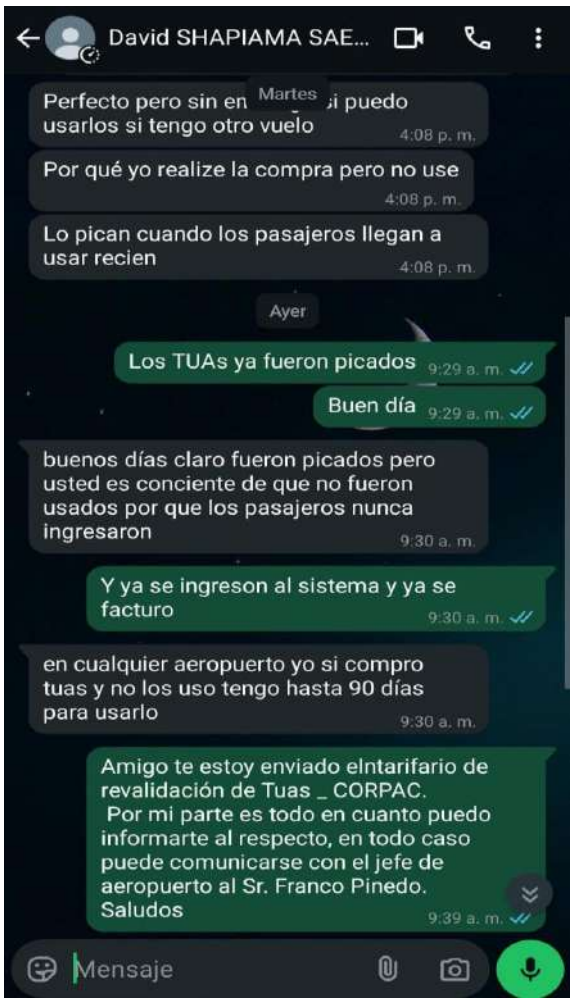
   PON N° 402 INGRESO E INSPECCIÓN DE VEHICULOS AMBULANCIA

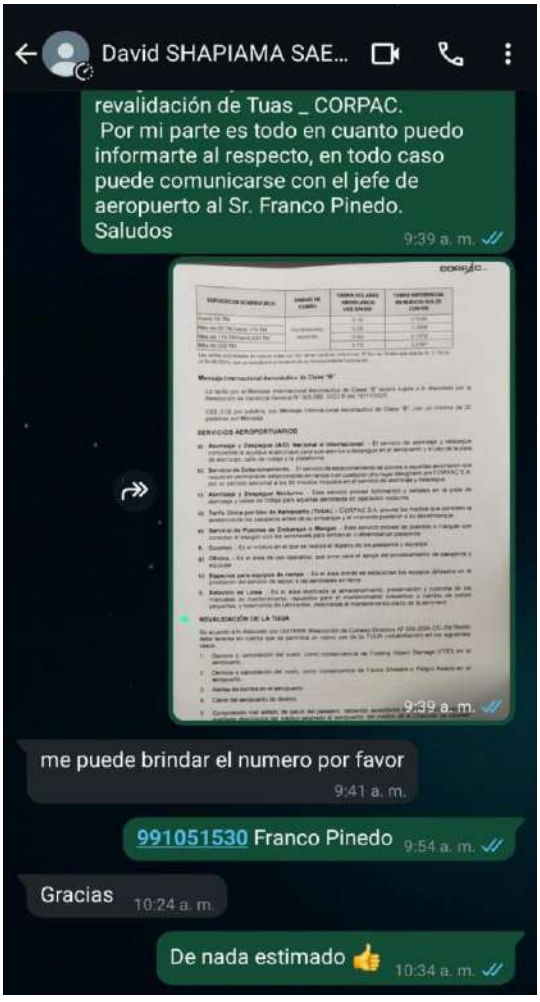
   El ingreso de las ambulancias será con un máximo de tres (03) personas en su interior, el conductor del vehículo, el médico tratante y/o enfermera o auxiliar médico. El personal de soporte "camilleros" ingresará por el puesto de inspección, siguiendo el procedimiento respectivo.

3. Siendo las 17:52 despegó la aeronave OB-1803 despego con destino a SPST, con 0.

Fecha: 08/04/2025

4. Siendo las **16:08** el Sr. David Shapiama tiene comunicación vía WhatsApp con el Oficial AVSEC Ander Calle, donde le solicitaba la devolución del pago de TUUA indicando que sus pasajeros no llegaron a embarcarse, se procedió explicarle al señor en mención que dicha venta del TUUA'S ya fueron depositados a la cuenta de CORPAC Rioja y al sistema de facturación de CORPAC en horas de la mañana del mismo día 08/04/2025.
   Adjunto: Conversación de WhatsApp





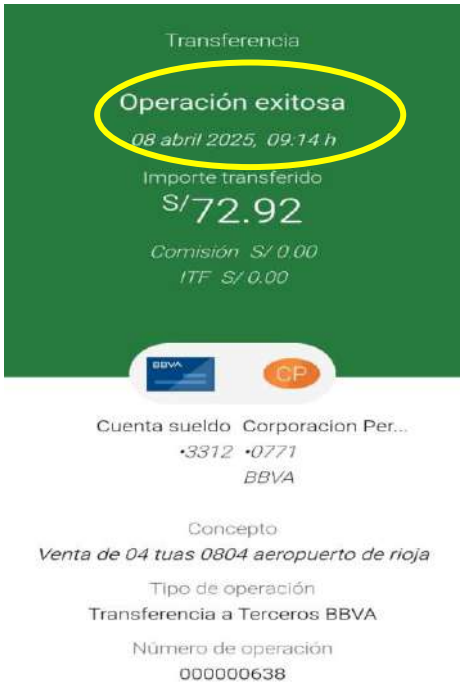
SE EXPONE:

a. Tal como se hace mención en el punto 3, la aeronave despegó de manera inmediata una vez teniendo la información que la evacuación medica fue cancelada por la condición crítica del paciente y al mismo tiempo que estaban a pocos minutos del cierre del servicio (18:00 horas) en el aeropuerto.
b. También se hace de conocimiento que el mismo día del vuelo (07/04) ningún personal de la CIA se acercó a realizar la consulta o solicitud de devolución, si bien es cierto dentro de la revalidación de la TUUA del TARIFARIO VIGENTE DE LOS SERVICIOS DE AERONAVEGACIÓN Y AEROPORTUARIOS, en el punto 5 menciona:

   5. **Comprobado mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante descripción del médico asignado al aeropuerto, del médico de la Dirección de Sanidad.**

   Se reitera, que en ningún momento se nos hizo de conocimiento la intención de restitución del TUUA el mismo día sino hasta el día siguiente de fecha 08/04 a las 16:08 horas tal como se menciona líneas arriba en el punto4.

c. Con respecto a la venta del TUUA, se realiza el depósito en el día a la cuenta de CORPAC y así mismo se ingresa al sistema de facturación y si la atención del servicio se extiende hasta la 18:00 horas dicho trámite de depósito y facturación se realiza al día siguiente a las primeras horas, tal como se realizó en el vuelo del día 07 del presente mes.
   Adjunto: Constancia de depósito a la cuenta de CORPAC Rioja.



Es todo cuanto informamos, para los fines que corresponda.

Atentamente,

CYNTHIA BARDALES RUIZ
OFICIAL AVSEC – RIOJA
CÓD. 07179

CALLE LLACSAHUACHE ANDER JOHN
OFICIAL AVSEC – RIOJA
CÓD. 08063

Usuario Practicante GCAP 02

De: Castro Tapia, Joel <jcastro@corpac.gob.pe>
Enviado el: lunes, 28 de abril de 2025 15:31
Para: esales@saetaperu.com
CC: Crovetto Luna, Juan Carlos; Pinzas Kajatt, Patricia; Usuario Practicante GCAP 02; Usuario GCA 09
Asunto: Respuesta Reclamo N° 0741- 2025 RIOJA - CORPAC S.A.

Señor(a): DAVID SHAPIAMA BENZAQUEN

Buenas tardes. Por especial encargo del Señor Ronald Espinoza Icaza, Gerente Central de Aeropuertos de CORPAC S. A, notificamos adjunto la Carta GCAP.AGCTA.0170.2025.C, de fecha 28 de Abril del 2025, la cual contiene la respuesta al Reclamo 0741- 2025 RIOJA - CORPAC S.A

Atentamente,

JOEL CASTRO TAPIA
Analista Administrativo I
Area de Gestión Comercial Técnico Administrativa(AGCTA)
Teléf.: 230 - 1000 | Anexo 1568
E-mail: jcastro@corpac.gob.pe
www.corpac.gob.pe
Av. Elmer Faucett 3400 | Callao | Perú